This Product Appendix contains terms that describe the parameters and govern your use of Consulting Units. Red Hat may modify or update this Product Appendix either by posting a revised version of this Product Appendix at https://www.redhat.com/en/about/agreements, and/or by providing notice using other reasonable means. If you do not agree to the updated terms then, (a) the existing Product Appendix will continue to apply to Red Hat Products you have purchased as of the date of the update for the remainder of any then-current term(s); and (b) the updated or modified terms will apply to any new purchases of Red Hat Products made after the effective date of the updated terms. When we use a capitalized term in this Appendix without defining it, the term has the meaning defined in the base agreement.

Este Apéndice de Producto contiene términos que describen los parámetros y rigen su uso de las Unidades de Consultoría. Red Hat puede modificar o actualizar este Apéndice de Producto mediante la publicación de una versión revisada de este Apéndice de Producto en https://www.redhat.com/en/about/agreements, y/o mediante notificación utilizando otros medios razonables. Si usted no acepta los términos actualizados, (a) el Apéndice del Producto existente seguirá aplicándose a los Productos de Red Hat que usted haya comprado a la fecha de la actualización por el resto de los términos vigentes en ese momento; y (b) los términos actualizados o modificados se aplicarán a cualquier compra de los Productos Red Hat realizada después de la fecha de vigencia de los términos actualizados. Cuando utilizamos un término en mayúscula en este Apéndice sin definirlo, el término tiene el significado definido en el contrato base.

## 1. Consulting Units

**1.1 Consulting Units.** "**Consulting Units**" are credits that may be redeemed by you for Red Hat Consulting services as set forth in this Product Appendix and the Redemption Tables located at https://www.redhat.com/en/services/consulting/units. To redeem Credit Units, contact a Red Hat sales representative or consulting representative and follow the steps in Section 1.3 below.

**1.2 Use of Consulting Units.** Consulting Units: (a) are non-refundable, (b) are non-transferable, (c) may not be redeemed for cash or credit, (d) must be used as whole credits, (e) cannot be combined with any other discounts, special offers or coupons, (f) cannot be pro-rated and (g) can only be redeemed in the same geographic region and currency as purchased. United States Government end users (or resellers acting on behalf of the United States Government) may not purchase Consulting Units.

**1.3 Consulting Unit Redemption.** Notwithstanding other payment terms, payment for Consulting Units must be received in full prior to the delivery of the associated Professional Services (as defined below). The following terms apply to the redemption of Consulting Units:

a) Clients agrees to participate in a scoping call with Red Hat's consulting representative to determine the Client's requirements, level of effort, type of resources required, and other engagement specific details.

b) Red Hat will provide a Redemption Form describing the scope of services (the "Professional Services" for each Redemption Form), consulting resource category, quantity of Consulting Units required to be redeemed for, and any additional terms or specifics applicable to, the engagement. The consulting resource category may vary based on Client's requirements, which will impact the number of Consulting Units required for the scope of services. The Redemption Form will define the pool of Consulting Units of Professional Services that will be provided set forth therein.

## 1. Unidades de Consultoría

**1.1 Unidades de Consultoría.** "Unidades de Consultoría" son créditos que se pueden canjear por Servicios de Consultoría de Red Hat tal como se establece en este Apéndice de Producto y en las Tablas de canje que se encuentran en https://www.redhat.com/en/services/consulting/units. Para canjear Unidades de Crédito, póngase en contacto con un representante de ventas o de consultoría de Red Hat y siga los pasos indicados en la Sección 1.3 de abajo.

**1.2 Uso de las Unidades de Consultoría.** Las Unidades de Consultoría: (a) no son reembolsables, (b) no son transferibles, (c) no se pueden canjear por efectivo o crédito, (d) se deben utilizar como créditos completos, (e) no se pueden combinar con ningún otro descuento, oferta especial o cupón, (f) no se pueden prorratear y (g) sólo se pueden canjear en la misma región geográfica y moneda en las que se adquirieron. Los usuarios finales del Gobierno de los Estados Unidos (o los revendedores que actúen en nombre del Gobierno de los Estados Unidos) no pueden adquirir Unidades de Consultoría.

**1.3. Canje de Unidades de Consultoría.** Sin perjuicio de todo otro término de pago, el pago por Unidades de Consultoría debe ser recibido por completo antes de la entrega de los Servicios Profesionales asociados (tal como se define abajo). Se aplican las siguientes condiciones al canje de las Unidades de Consultoría:

a) Los Clientes aceptan participar en una llamada de evaluación con un representante de consultoría de Red Hat para determinar los requisitos, el nivel de esfuerzo, el tipo de recursos necesarios y otros detalles específicos de participación del Cliente.

b) Red Hat proporcionará un Formulario de Canje en el que se describa el ámbito de los servicios (los "Servicios Profesionales" de cada Formulario de Canje), categoría de recursos de consultoría, cantidad de unidades de Consultoría que es necesario canjear para la participación y cualquier condición o información específica adicional que sea aplicable a la participación. La categoría de recursos de consultoría puede variar según los requisitos del Cliente, lo cual afectará el número de Unidades de Consultoría necesarias para el ámbito de los servicios. El Formulario de Canje definirá el conjunto de Unidades de Consultoría de

c) Client will review and agree to the scope of Professional Services and quantity of Consulting Units to redeem by executing the Redemption Form and returning to Red Hat.

d) Scheduling will occur upon execution of the Redemption Form and is subject to Red Hat's resource availability.

e) Consulting Units can be redeemed for Red Hat Professional Services with a minimum scope of forty (40) hours in duration.

f) Consulting Units can only be redeemed for Red Hat's Consulting services. Red Hat has the sole discretion to determine where and when the Consulting Units can be redeemed. Consulting Units may not be redeemed or applied towards Red Hat Training or any other Red Hat products or services.

g) Consulting Units must be redeemed within one (1) year from the date of purchase or they will be forfeited. Customer is solely responsible for redeeming Consulting Units prior to their expiration.

h) Any unused, unexpired Consulting Units may be used during their one year term, and may be combined with additional Consulting Units purchases for future Consulting services.

## 2. Consumption Rules

The parties agree that the following rules shall apply to the consumption of Consulting Units:

a) All resources assigned to deliver the Professional Services must be used in consecutive days or calendar weeks, as appropriate, during the Term defined in the Redemption Form. Unless otherwise agreed by the parties in writing, Professional Services will be performed Monday through Friday, between the hours of 8:00 am and 7:00 pm in the Red Hat consultant's local time zone. Consultants will work a forty (40) hour work week unless otherwise mutually agreed by the parties in writing. Work outside of the hours above, work on weekends or on Red Hat-recognized holidays must be pre-approved in writing by Red Hat.

b) Each actual hour worked (on-site or Remotely) by a Red Hat consultant shall be consumed at the equivalent rate from the pool of Consulting Units; however any hours worked outside of Red Hat's standard business hours, on weekends or Red Hat-recognized holidays (as pre-approved by Customer and Red Hat) shall be consumed at double the Consulting Unit redemption rate.

c) The Term of the Redemption Form shall not exceed twelve (12) months.

d) Client will inform Red Hat in writing of cancellation or postponement of a scheduled Red Hat consultant at least five (5) working days before the consultant is to begin providing Professional Services. If less than five (5) working days' notice is provided, Red Hat reserves the right to claim the assigned number of Consulting Units as agreed for the subsequent five (5) working days of delivery.

Servicios Profesionales que se proporcionarán de acuerdo con lo establecido en dicho formulario.

c) El Cliente revisará y aceptará el ámbito de los Servicios Profesionales y la cantidad de Unidades de Consultoría a canjear formalizando el Formulario de Canje y devolviéndolo a Red Hat.

d) La programación tendrá lugar una vez formalizado el Formulario de Canje y estará sujeta a la disponibilidad de recursos de Red Hat.

e) Las Unidades de Consultoría se pueden canjear por Servicios Profesionales de Red Hat con un ámbito mínimo de cuarenta (40) horas de duración.

f) Las Unidades de Consultoría solo se pueden canjear por Servicios de Consultoría de Red Hat. Red Hat tiene entera discreción para determinar dónde y cuándo se pueden canjear las Unidades de Consultoría. Las Unidades de Consultoría no se pueden canjear por, ni usarse para, Capacitación de Red Hat ni otros productos o servicios de Red Hat.

g) Las Unidades de Consultoría se deben canjear dentro del plazo de un (1) año a partir de la fecha de adquisición; de lo contrario, se perderán. El Cliente es el exclusivamente responsable de canjear las Unidades de Consultoría antes de que se venzan.

h) Cualquier Unidad de Consultoría no utilizada y no vencida se puede utilizar durante el plazo de un año y se puede combinar con adquisiciones de Unidades de Consultoría adicionales para Servicios de Consultoría futuros.

## 2. Reglas sobre el consumo

Las partes acuerdan que se aplicarán las siguientes reglas al consumo de Unidades de Consultoría:

a) Todos los recursos asignados para prestar los Servicios Profesionales deben utilizarse en días o semanas de calendario consecutivos, según proceda, durante el Plazo definido en el Formulario de Canje. A menos que se acuerde otra cosa entre las partes por escrito, los Servicios Profesionales se prestarán de lunes a viernes desde las 8:00 hasta las 19:00 en horario local del consultor de Red Hat. Los consultores trabajarán cuarenta (40) horas a la semana, salvo que las partes acuerden mutuamente otra cosa por escrito. El trabajo fuera de dicho horario, durante los fines de semana o durante días festivos reconocidas por Red Hat debe ser autorizado por escrito por Red Hat.

b) Cada hora efectiva trabajada (in situ o de forma remota) por un consultor de Red Hat se consumirá de acuerdo a la tasa equivalente del conjunto de Unidades de Consultoría; sin embargo, cualquier hora trabajada fuera del horario comercial estándar de Red Hat, durante los fines de semana o durante días festivos reconocidas por Red Hat (tal como lo aprueben el Cliente y Red Hat) se consumirá como el doble de la tasa de canje de Unidad de Consultoría.

c) El Plazo del Formulario de Canje no deberá exceder los doce (12) meses.

d) El Cliente informará a Red Hat por escrito de la cancelación o aplazamiento de un consultor de Red Hat programado con al menos una anticipación de cinco (5) días antes de que vayan a prestarse los Servicios Profesionales. En caso de que dicha notificación sea inferior a cinco (5) días, Red Hat se reserva el derecho de reclamar el número asignado de Unidades de Consultoría,

tal como se acuerde para los cinco (5) días laborales subsiguientes de la prestación.

**2.1 Location.** Red Hat's Professional Services will be performed at the Client site located at the "Ship-to" address shown in the Redemption Form or a remote location ("Remote" or "Remotely"). If applicable, any documentation may be completed Remotely at Red Hat's discretion.

**2.1 Ubicación.** Los Servicios Profesionales de Red Hat se prestarán en el emplazamiento del Cliente que se indica en la dirección de "envío" del Formulario de Canje o en una ubicación remota ("Remota" o "De forma remota"). Si procede, a discreción de Red Hat, se cualquier documentación se podrá completar De forma remota.

**2.2 Multiple Personnel.** Red Hat may, at its sole discretion, choose to engage different consulting personnel for different portions of the Professional Services.

**2.2 Distinto personal.** Red Hat puede, a su entera discreción, decidir que distinto personal de consultoría preste diferentes partes de los Servicios Profesionales.

## 3. Client Responsibilities and Assumptions

With respect to each Redemption Form, Client will provide the following:

a) Timely access to reasonably requested accurate and complete information relative to the Professional Services.

b) Communication in writing of requirements, expectations and/or objectives.

c) Communication in writing of any desired changes in the scope of the Professional Services.

d) Adequate workspace, network connectivity and telephone, and internet access. VPN access to Red Hat's internal network from the Red Hat consultant's laptop is required in order to provide the Professional Services to the Client.

e) Client shall be responsible for the actual content of any data file, selection and implementation of controls on its access and use, and security of any stored data.

f) Client is responsible for ensuring that it has appropriate backup, security and virus-checking procedures in place for any computer facilities Client provides or which may be affected by the Professional Services and that any such data remains retrievable speedily and economically.

g) Client is responsible for ensuring that (a) all software provided by Client in connection with the Professional Services is properly licensed to Client and to Red Hat as needed to perform the Performance Services and (b) Client has purchased the appropriate Subscriptions for Red Hat Software.

Should any assumption set out or referred to in this Appendix or a Redemption Form prove to be invalid or should it not be possible for Client to carry out any of the obligations thereunder, Red Hat will be entitled to equitable adjustments to the Redemption Form, Professional Services and/or Fees for the Professional Services, including charging Client additional Consulting Units using Red Hat's then applicable redemption rates for any resulting additional work or waiting time. This also applies for any delays and

## 3. Responsabilidades del Cliente y consideraciones

Con respecto a un Formulario de canje individual, el Cliente proporcionará lo siguiente:

a) Acceso oportuno a información precisa y completa que se solicite de forma razonable con respecto a los Servicios Profesionales.

b) Comunicación por escrito de requisitos, expectativas y/u objetivos.

c) Comunicación por escrito de cualquier cambio que se desee con respecto al ámbito de los Servicios Profesionales.

d) Espacio de trabajo adecuado, conectividad de red y telefónica, y acceso a Internet. El consultor de Red Hat necesita acceso VPN a la red interna de Red Hat desde su portátil para poder prestar los Servicios Profesionales al Cliente.

e) El Cliente será responsable del contenido actual de cualquier archivo de datos, así como de la selección e implementación de controles con respecto a su acceso y uso, y de la seguridad de cualquier dato almacenado.

f) El Cliente es responsable de garantizar que cuenta con los procedimientos adecuados de copia de seguridad, seguridad y análisis de virus en las infraestructuras informáticas que el Cliente ofrezca o que se puedan ver afectadas por los Servicios Profesionales, así como que tales datos se pueden recuperar de forma rápida y económica.

g) El Cliente es responsable de garantizar que (a) habrá obtenido licencia adecuada para todo el software proporcionado por el Cliente en conexión con los Servicios Profesionales para uso por el Cliente y Red Hat según sea necesario para prestar los Servicios y que (b) el Cliente ha adquirido las Suscripciones apropiadas de software de Red Hat.

En caso de que cualquier consideración que se establezca o a la que se haga en este Apéndice o en un Formulario de Canje resulte no ser válida o que el Cliente no pueda cumplir las obligaciones según sean indicado en esos documentos, Red Hat tendrá derecho a realizar ajustes equitativos en el Formulario de Canje, Servicios Profesionales y/o Cuotas por los Servicios Profesionales, incluido cobrarle al Cliente por Unidades de Consultoría adicionales para lo cual Red Hat usará las tasas de canje aplicables en ese tiempo por cualquier trabajo adicional o

additional work required which was not caused by Red Hat.

tiempo de espera resultante. Esto también es aplicable a cualquier retraso y trabajo adicional que sea necesario que no haya causado Red Hat.

Client acknowledges and agrees that (i) it has received from Red Hat all the necessary information pertaining to the scope, the provision and performance of the Professional Services related to Client's intended use; and that (ii) Client has brought to Red Hat's attention all the complete and necessary information in order to allow Red Hat, as the case may be, to comply with its duty to warn and/or to advise Client, in connection with the provision and performance of the Professional Services, as well as their use by Client.

El Cliente reconoce y acepta que (i) ha recibido de Red Hat toda la información necesaria relativa al ámbito, la prestación y el desempeño de los Servicios Profesionales con relación al uso previsto del Cliente; y que (ii) el Cliente ha puesto en conocimiento de Red Hat toda la información completa y necesaria para que Red Hat pueda, como puede ser el caso, cumplir con su deber de advertir y/o avisar al Cliente con relación a la prestación y al desempaño de los Servicios Profesionales, así como su uso por parte del Cliente.

## 4. Change Control Procedure

The parties may modify a Redemption Form by mutual written agreement, provided a mutual written agreement is not required to reallocate the quantity of hours set forth in the Redemption Summary of a Redemption Form (i.e., a reallocation of the stated number of hours among the types of Red Hat Roles listed), provided such changes do not exceed the total value of the Professional Services or number of Consulting Units as set forth in the Redemption Form.

## 4. Cambio del procedimiento de control

Las partes pueden modificar un Formulario de canje mediante acuerdo mutuo por escrito, sin embargo, no se requiere acuerdo mutuo por escrito para reasignar la cantidad de horas estipuladas en el Resumen de Canje de un Formulario de Canje (por ejemplo, una reasignación del número establecido de horas entre los tipos de Funciones de Red Hat enumerados), siempre que dichos cambios no excedan el valor total de los Servicios Profesionales o el número de Unidades de Consultoría como se establece en el Formulario de Canje.